

Programme pédagogique

Objectifs :

A l'issue de la formation, les stagiaires sont en mesure :

- D'identifier les différents profils difficiles
- D'optimiser leur communication pour éviter les situations difficiles
- De mieux comprendre les comportements de leurs collaborateurs
- De désamorcer les situations difficiles
- De mieux gérer leurs émotions face à des situations difficiles pour favoriser une relation constructive

Outils et méthodes pédagogiques :

- Apports théoriques et méthodologiques,
- Mise en pratique à travers des mises en situation enregistrées
- Des étapes d'introspection individuelle pour favoriser le changement
- Jeux de rôle et exercices de prise de conscience
- Mesure des acquis à l'aide d'un outil de vote interactif
- Un livret est remis à chaque stagiaire.

Evaluation :

Feuilles de présence
QCM
Formulaires d'évaluation de la formation
Attestation remise en fin de stage
Questionnaire de suivi 2 mois après

Durée : 2 jours

Tarif : 800 euros HT / participant

Pré-requis : Aucun

Profils des stagiaires :

Managers

Préalables :

En amont de la formation :

- Contact individuel avec chaque participant pour identifier les attentes...

1 - Comprendre et anticiper les situations difficiles

- Les causes de conflit
- Pourquoi un collaborateur devient-il difficile ?

2 - Identifier ses modes de management: la posture du manager

- Les différents types d'autorité
- Pratiquer l'affirmation de soi au service de l'autorité efficace
- Management situationnel d'après le modèle d'Hersey et Blanchard
- Autoévaluation à partir de questionnaires / Quizz

3 - Les fondamentaux de la communication

Exercices de prise de conscience autour des enjeux et des éléments clés de la communication à maîtriser en fonction des besoins des participants

Apports théoriques sur les principes de la communication en situation de management

4 - Les difficultés pour communiquer

- Les différences de logique
- Les valeurs / Les croyances

5 – La communication de conviction

- La légitimité et la crédibilité du manager
- La structure d'une communication efficace
- Le diagnostic
- Les outils qui favorisent le dialogue : L'écoute active, le questionnement, la reformulation
- Identification des besoins, des attentes et des motivations
- La réponse aux objections des collaborateurs

6 – Gérer les conflits dans l'équipe

- Les principes de la gestion de conflit
- Les techniques de désamorçage
- L'empathie et la synchronisation
- Faire face à une critique
- Le triangle de Karpmann

8 – Evaluation de la formation et des acquis